

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Strategi Pemasaran DiToko UD. RENA

Strategi yang diterapkan pada Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menggunakan strategi pemasaran 6P yang meliputi tujuh variabel yaitu *product*, *price*, *promotion*, *place*, *process* dan *physical evidence*. Secara lebih rinci penerapan dari strategi pemasaran yang dijalankan pada Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dalam mempertahankan usaha dapat diuraikan sebagai berikut :

1) *Product* (**Produk**)

Produk yang disediakan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan antara lain, bibit sayur, obat cacing lembu, pupuk buah, pupuk daun, dan peralatan pertanian. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sangat menjaga kualitas dalam menjual Racun hama, bibit sayur, pupuk tanaman, dan peralatan pertanian serta mempunyai berbagai macam variasi. Produk pupuk (npk, ZA, Urea, m100, dll), produk bibit (kangkung, terong ungu, timun, bayam sawi, dll), produk racun hama, decis, curacron, regent, dll dan produk peralatan pertanian (fiber, semprot, semprot tanaman, dll). Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menjual produk yang dibutuhkan oleh petani, selain itu harga yang ditetapkan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan

Pangkalan merupakan harga miring dan ecer sehingga pembeli dapat menjual kembali atau menggunakan produk untuk kebutuhan pribadi.

Setiap produk dibagi secara terpisah antara lain :

- bibit, pupuk daun dan obat cacing menggunakan Rak berada di atas sebelah kiri dekat dengan kasir
- Pupuk kg an berada dibawah kiri menggunakan rak,
- Peralatan pertanian berada di Rak paling atas . Penataan produk dibagi sesuai dengan jenis produknya masing-masing sehingga lebih menarik, bersih dan rapi.



Gambar 4.1. Produk pupuk dan racun di toko UD. RENA

Strategi produk yang diterapkan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan menyediakan barang yang cukup lengkap mengikuti perkembangan zaman jadi bisa setiap saat ada produk baru dan bervariasi, hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik untuk membeli produk di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan. Keuntungan akan didapat oleh Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan semakin tinggi dengan adanya variasi produk yang lengkap. Produk-produk yang disediakan secara kontinue mengadakan pengembangan dari segi kualitas, variasi dan *brand*. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan *brand* serta menyediakan produk berkualitas yang baik untuk konsumen.

2) **Price (Harga)**

Proses penetapan harga jual harus memperhatikan berbagai aspek karena akan memberikan implikasi yang luas bagi pihak lain, seperti pembeli, pesaing, dan perusahaan itu sendiri. Penetapan harga yang dilakukan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan menghitung total modal untuk membeli produk sebesar Rp. 22.000.000, Setiap 3 bulan, Laba bersih setiap tahun yang didapatkan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sebesar Rp. 13.000.000, biaya transport Rp. 300.000, sampai dengan Rp. 400.000, per 3 bulan untuk 3 orang setiap menurunkan pupuk. Harga jual yang ditetapkan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan berdasarkan

label harga yang tertera di setiap kemasan. Pemberian potongan harga atau diskon yang ditetapkan bersifat fleksibel, dalam arti tidak berdasarkan standar, namun tergantung dari masing-masing *supplier* setiap produk.

Strategi harga yang diterapkan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan untuk setiap pupuk, racun hama, peralatan pertanian, dll dengan harga yang relatif standar. sehingga Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dalam segi harga jika dibandingkan dengan toko lain. Harga yang ditetapkan relatif standar karna memiliki perbandingan harga Rp.1000-3000 untuk tiap produknya. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menjual produk dibawah harga yang ditetapkan toko lain sehingga Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan mampu mempertahankan usahanya. Harga barang-barang seperti pupuk per KG, rumput bungkusan yang laku terjual karna barang tersebut memiliki harga yang lebih rendah dan dibutuhkan konsumen setiap saat, tetapi untuk barang-barang seperti pupuk 50 kg dan racun 4L yang memiliki harga jual yang tinggi sulit untuk terjual karna barang-barang tersebut tidak digunakan konsumen terus menerus.

3) **Promotion (Promosi)**

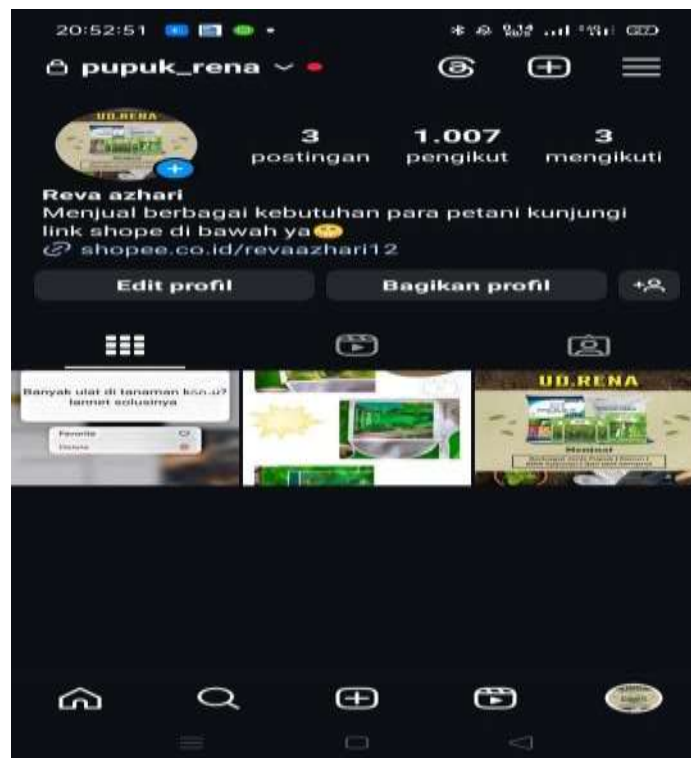
Promosi merupakan salah satu variabel strategi pemasaran yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen untuk membeli produk yang dijual oleh perusahaan. Harapan dari setiap perusahaan adalah bahwa dengan melakukan promosi yang terencana dengan baik maka tingkat

penjualan dapat meningkat sesuai harapan perusahaan tersebut. Strategi promosi yang dilakukan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan alokasi dana sebesar Rp. 100.000.

Adapun kegiatan promosi perusahaan Toko \ UD. RENA Dusun pulau intan Padang Kecamatan Pangkatan adalah *face to face* dan *benner*, antara lain :

- a) *Face to face* (secara langsung)
 - Menyebar luaskan informasi kepada konsumen, misalnya informasi tentang produk yang disediakan, harga potongan, dan lain-lain.
 - Memberikan pelayanan kepada pembeli, tenaga penjual berusaha membantu pembeli dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan produk yang disediakan dan harga yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b) Melalui Medsos

Menyebar luaskan informasi tentang adanya Toko S UD. RENA Dusun pulau intan Padang Kecamatan Pangkatan yang menyediakan berbagai macam produk lengkap, kualitas baik dan harga yang sesuai dengan harga pasaran pada umumnya, dengan memasang iklan di Instagram guna memperkenalkan Toko UD. RENA Dusun pulau intan agar lebih terlihat dan lebih mengenal produk apa saja dan harga berapa semua produk yang menjadi kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Adapun jenis promosi yang dilakukan oleh penulis, seperti yang ada pada gambar berikut ini :



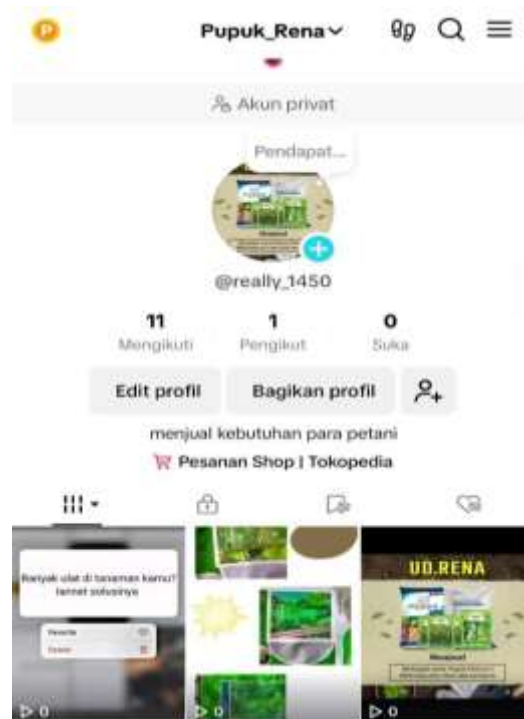
Gambar 4.2. Akun Instagram UD. RENA



Gambar 4.3. Akun Facebook UD. RENA



Gambar 4.4. Akun Youtube UD. RENA



Gambar 4.5. Akun Tik Tok UD. RENA

4) *Place* (Tempat)

Salah satu variabel dari strategi pemasaran adalah saluran distribusi yang berkaitan dengan kelancaran produk. Pengaruh strategi saluran distribusi begitu besar, sehingga memerlukan banyak pertimbangan. Jika salah dalam mengambil keputusan maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Dengan adanya saluran yang baik akan memberikan konsekuensi produk. Sistem distribusi yang dilakukan yaitu melalui perantara pedagang dan pengecer. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menggunakan perantara pedagang dan pengecer :

- a) Pedagang adalah sebuah unit usaha yang membeli dan menjual barang-barang kepada pengecer dan pedagang lain. Disini pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menyalurkan barangnya kepada pedagang atau pembeli barang dalam jumlah partai untuk dijual kembali. Pedagang tersebut kebanyakan berasal dari daerah terdekat dusun pulau intan.
- b) Pengecer, pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan bukan hanya menjual barangnya kepada pedagang akan tetapi juga menjual barang secara eceran atau barang tersebut dijual kepada pembeli yang akan memakai barang secara langsung. Sedangkan untuk masalah harga tidak sama antara harga partai yang dijual kembali dengan harga eceran.

Pertimbangan selain saluran distribusi dalam strategi *place* yang digunakan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan

dalam proses penjualan selain antara lain : Menggunakan luas bangunan untuk berjualan dengan ukuran 3 x 4 untuk teras, bagian dalam toko dengan ukuran 4 x 6 dan terdapatnya gudang yang berada diluar toko dengan ukuran 3 x 6 . Hal ini merupakan strategi pemasaran dari segi tempat yang diterapkan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dalam mempertahankan usaha.

Strategi tempat yang diterapkan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sudah cukup bagus, dekat dengan pemukiman warga dan dekat dengan jalan raya membuat konsumen lebih mudah untuk mengunjungi Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan. Sama dengan Toko lain Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan juga memiliki tempat yang strategis, nyaman dan aman.

5) ***Process (Proses)***

Strategi *process* mempunyai dampak jangka panjang pada efisiensi, fleksibilitas, biaya yang dikeluarkan, serta kualitas produk yang dikembangkan. Strategi *process* berhubungan dengan tata letak ruang, alur pelayanan dengan konsumen, dan alur penjualan produk. Tata letak yang baik menentukan tingkat efisiensi segala aspek dalam sebuah kegiatan penjualan yang bermanfaat bagi citra perusahaan.

Penerapan strategi *process*, Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sudah menerapkannya dengan baik. Dapat dilihat pada proses tata letak ruangan antara lain :

- pupuk berada disebelah kanan ruangan

- peralatan pertanian berada dibagian kiri atas ruangan
- pupuk eceran, bibit dan racun hama berada disebelah kiri dekat dengan kasir
- terdapatnya tempat duduk didepan toko untuk menunggu

Selain alur tata letak ruangan strategi process juga mencakup tentang alur penjualan produk di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan antara lain :

- *Supplier* memasok barang ke Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan
- Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menjumlah barang yang diterima dari supplier dan menghitung jumlah barangnya
- Jumlah barang dibagi menjadi dua untuk di tata didalam toko dan untuk persediaan digudang.

Pengeluaran yang terjadi di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dalam *process* penjualan sudah dianggarkan dana sebesar Rp .10.000.000 perbulan untuk mengantisipasi membeli keperluan peralatan jika sewaktu-waktu terjadi kerusakan. Dengan adanya anggaran dana tersebut Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan tidak perlu khawatir atau bingung jika terjadi kerusakan peralatan.

Selain adanya alur tata letak produk, alur penjualan, dan pengeluaran pembelian, Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan juga mendapat beberapa komplain yang diberikan konsumen kepada Toko

UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan, komplain tersebut akan ditangani oleh owner antara lain :

- barang dalam kondisi rusak
- keramahan owner
- kembalian uang yang lebih atau kurang

Adapun kendala yang dihadapi Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan salah satunya dalam proses penyetokkan barang yang dibatasi dari *supplier* karena barang susah didapat (stok kosong) barang tersebut berupa pupuk, racun. Kendala tersebut mengakibatkan proses jual beli terhambat dan tidak dapat memenuhi keinginan pembeli.

6) ***Physical Evidence (Bukti Fisik)***

Strategi *physical evidence*/lingkungan fisik berhubungan dengan suasana, lokasi usaha dan lingkungan sekitar perusahaan. Sebuah usaha yang memiliki lingkungan fisik yang baik mencerminkan bagaimana sebuah perusahaan menjaga dan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen.

Lingkungan fisik yang diberikan kepada konsumen sudah cukup baik. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan telah memberikan kemudahan kepada konsumen yang membeli dan memilih produk langsung di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan menyediakan produk beserta nama dan harga produk. Tampilan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan juga

tertata dengan rapi dan menarik dengan warna putih sehingga toko terlihat bersih dan cerah. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menjaga kebersihan tempat agar menghindari kerusakan pada produk-produk yang dijual serta menambah kenyamanan konsumen saat melakukan transaksi pembelian produk.

Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menyediakan toilet yang dapat digunakan untuk konsumen Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan ketika sedang melakukan pembelian. Dalam mengontrol keamanan UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan memantau langsung proses kegiatan pembelian atau jika terjadi kejadian yang tidak diinginkan.

Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan menerapkan sistem ramah agar konsumen merasa nyaman dan sebagai salah satu untuk strategi untuk menarik konsumen membeli produk di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan.

Strategi *physical evidence* yang sudah diterapkan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan sangat baik dan berdasarkan tanggapan konsumen strategi *physical evidence* sudah diterapkan Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan baik, terlihat bahwa belum adanya keselarasan antara Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dan konsumen Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan.

Dengan penataan produk yang rapi dengan nama dan harga produk, memudahkan konsumen dalam memilih dan mengetahui informasi produk yang tersedia di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan juga memberikan lahan parkir yang memadai bagi konsumen, dikarenakan letak Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan yang berada di depan jalan raya dekat dengan permukiman warga.

4.1.1 Analisis Data Pemanfaatan Fitur-Fitur Pada *Marketplace* Shopee Sebagai Media Komunikasi Pemasaran *Online Shop* PupukRena

Marketplace shopee adalah *e-commerce* (jual beli *online*) yang berbasis aplikasi *mobile*, yang berkembang di Indonesia hingga saat ini. Shopee merupakan sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara *online* serta dapat diakses secara mudah menggunakan *handphone*.

Dalam hal ini peneliti menganalisis temuan pemanfaatan *marketplace* shopee sebagai media komunikasi pemasaran *online shop* PupukRena. Dalam aplikasi shopee terdapat berbagai fitur-fitur yang tersedia serta dapat dimanfaatkan untuk para pelaku usaha yang membuka *online shop*-nya di shopee. Dengan memanfaatkan fitur-fitur merupakan salah satu strategi pemanfaatan *marketplace* shopee oleh *online shop* PupukRena sebagai media komunikasi pemasaran. Fitur-fitur yang sering digunakan oleh owner *online shop* PupukRena pada *marketplace* shopee adalah fitur promo toko, fitur paket diskon, fitur voucher ikuti toko, fitur voucher toko saya, fitur *chat* penjual dan fitur shopee *feed*.

4.2. Analisis Kualitas Pelayanan Di Toko UD. RENA

Konsep Pertama yang ditemukan adalah kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan yang ditunjukkan dari peraturan-peraturan yang mengatur berbagai tindakan yang dilakukan oleh owner pada saat bekerja di Toko UD. RENA Dusun pulau intan seperti mengatur tentang sarana prasarana, penampilan, pelayanan yang dilakukan, dan lain sebagainya.

Toko UD. RENA memberikan kualitas pelayanan pegawai yang digunakan sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengarahkan disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

4.3. Analisis Permasalahan Hambatan dan Solusi Pemasaran Di Toko UD. RENA

Hambatan yang terjadi adalah berkenaan dengan kualitas pelayanan yang diterapkan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan, untuk mengetahui kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi

ini dirasakan oleh konsumen sebagai pengguna layanan sudah baik maka konsumen akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan TOKO UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh konsumen buruk, maka konsumen akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Toko.

Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dalam mempertahankan usaha dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Penampilan dalam melayani pengguna layanan. Penampilan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan, di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sudah berpenampilan rapi. Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan merupakan kesan pertama bagi konsumen yang datang. Jika penampilan tidak menarik, maka konsumen juga tidak akan tertarik dengan kualitas pelayanan tersebut.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi konsumen. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sebagai

penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi konsumen yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup dan penataan barang yang rapi agar konsumen tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk untuk menunggu.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi konsumen agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sudah menerapkan kemudahan bagi konsumen yang ingin menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar konsumen tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam melakukan proses pembelian di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan.
- d. Kedisiplinan dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pemilik toko dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pemilik harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pelayanan. pemilik harus mementingkan keperluan konsumen di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pemilik

dalam pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan konsumen harus diprioritaskan oleh pemilik.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan pemilik dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pemilik dalam melayani konsumen sangat penting bagi proses pelayanan.
- b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat seperti pelayanan yang diterapkan perusahaan sejenis.

- c. Kemampuan Pemilik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemampuan pemilik menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan.
- d. Keahlian pemilik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pemilik dalam melayani masyarakat

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir karyawan yang ditunjukkan pada konsumen.

Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkajene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Pemilik wajib merespon konsumen yang datang. Konsumen akan merasa dihargai oleh pemilik ketika pemilik dapat memberikan respon yang baik. Merespon konsumen dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di Toko UD. RENA

Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan. Pemilik merespon dan tanggap dengan para konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika konsumen yang sudah selesai

- b. Pemilik melakukan pelayanan dengan cepat Konsumen akan merasa senang ketika pemilik melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pemilik memberikan layanan sesuai dengan keperluan konsumen.
- c. Pemilik melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat konsumen menjadi menunggu.
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pemilik Keluhan akan terjadi jika pemilik tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap

resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Pemilik memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan tepat waktu.
- b. Pemilik memberikan jaminan biaya dalam pelayanan Dalam mengurus keperluan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan, tidak mengeluarkan biaya untuk mengurusnya, hanya menunjukkan bukti struk pembelian. Jenis pelayanannya yaitu komplain tentang kemasan produk yang rusak, bibit yang tidak tumbuh dan penataan produk yang beberapa konsumen tidak mengetahui

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai konsumen.

Untuk mengukur dimensi *emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan Konsumen dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan konsumen terkait pelayanan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh konsumen.
- b. Pemilik melayani dengan ramah dan sopan santun Keramahan karyawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika Pemilik ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari konsumen, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah.
- c. Pemilik melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan) Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani tidak mendahulukan konsumen yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat.
- d. Pemilik melayani dan menghargai setiap pengguna layanan Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan konsumen, menanyakan keperluan konsumen,

memberikan penjelasan yang baik berkaitan dengan keperluan konsumen, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pemilik. Peneliti juga mengamati bahwa Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkajene sudah memiliki sikap menghargai kepada konsumen.

4.4. Laporan Keuangan Toko UD. RENA

Adapun laporan keuangan dari Toko UD. RENA, berdasarkan perhitungannya sebagai berikut :

Tabel 4.1

Laporan Keuangan Tahun 2022

Bulan	Jumlah
Januari	Rp. 4.000.000
Februari	Rp. 1.000.000
Maret	Rp. 900.000
April	Rp. 5.800.000
Mei	Rp. 3.300.000
Juni	Rp. 1.300.000
Juli	Rp. 800.000
Agustus	Rp. 3.000.000
September	Rp. 3.000.000
Oktober	Rp. 3.000.000
November	Rp. 2.000.000
Desember	Rp. 2.200.000
Total	Rp. 30.300.000

Sumber : Toko UD. RENA

Tabel 4.2

Laporan Keuangan Tahun 2023

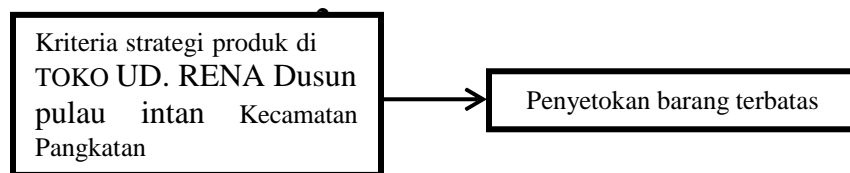
Bulan	Jumlah
Januari	Rp. 3.000.000
Februari	Rp. 3.000.000
Maret	Rp. 5.000.000
April	Rp. 1.200.000
Mei	Rp. 3.800.000
Juni	Rp. 1.000.000
Juli	Rp. 2.300.000
Agustus	Rp. 2.800.000
September	Rp. 3.000.000
Oktober	Rp. 5.200.000
November	Rp. 1.000.000
Desember	Rp. 4.500.000
Total	Rp. 35.800.000

Sumber : Toko UD. RENA

1. Hasil Laporan Kewirausahaan

1) Strategi Produk

Hasil temuan penulisan tentang strategi produk di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan, penulis juga menemukan adanya strategi proses dalam penyediaan produk dengan menggunakan teknik tertentu sehingga dapat menimbulkan kesan produk yang baik, bersih dan rapi. Dari data diatas produk yang disediakan pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan hampir memenuhi bagian penting dalam strategi pemasaran yaitu strategi produk. Lebih jelasnya akan digambarkan pada bagan sebagai berikut :



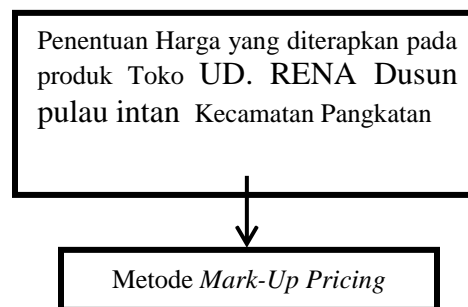
Gambar 4.6. Strategi Produk di Toko UD. RENA

Sumber : Data dari pemilik UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan

2) Strategi Harga

Hasil laporan kewirausahaan tentang strategi harga di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan, Penentuan harga pada Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan tidak jauh beda dengan penentuan-penentuan harga pada umumnya, yaitu dengan menjumlah seluruh biaya dari biaya dasar sampai ke biaya operasionalnya.

Dari biaya-biaya tersebut kemudian dijumlahkan untuk menentukan harga yang dapat menghasilkan laba yang maksimal. Didalam penentuan harga Toko UD. RENA Dusun pulau intan Padang Kecamatan Pangkatan menggunakan metode *mark-up*. Metode *mark-up* pricing merupakan penentuan harga berdasarkan biaya keseluruhan yang telah dikeluarkan dengan *mark-up* tertentu sebagai keuntungan. Pada dasarnya penentuan harga dan strategi yang dilakukan oleh Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sudah cukup baik.

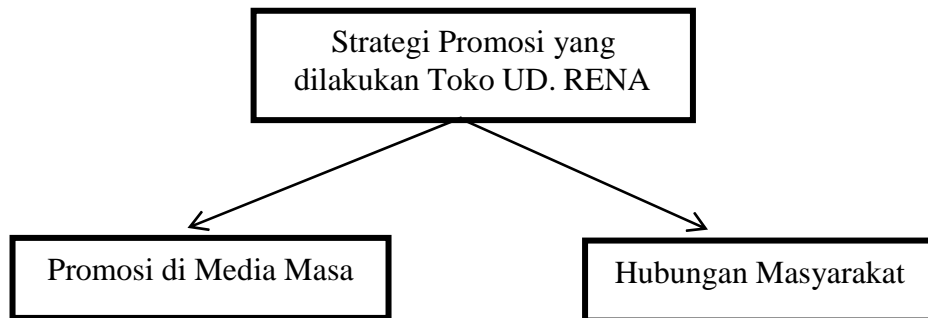


Gambar 4.7. Strategi Harga Produk di Toko UD. RENA

Sumber : Data dari pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan

3) Strategi Promosi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap penjualan. Kondisi ini mengidentifikasikan bahwa promosi yang semakin menarik dan sering ditayangkan akan meningkatkan volume penjualan.

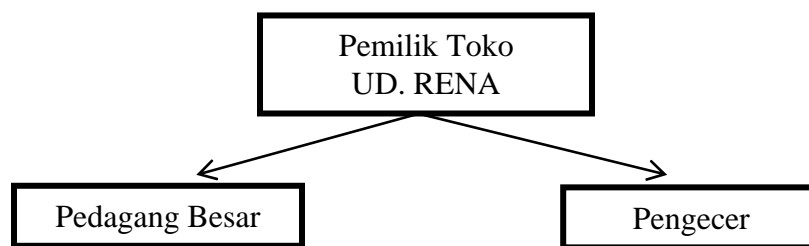


Gambar 4.8. Strategi Promosi Produk di Toko UD. RENA

Sumber : Data dari pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan

4) Strategi Tempat

Hasil laporan kewirausahaan tentang strategi *place* Toko UD. RENA Dusun pulau intan Padang Kecamatan Pangkatan yaitu penyaluran produk yang disediakan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan kepada konsumen yang dibeli melalui supplier kemudian pedagang besar dan pengecer.



Gambar 4.9. Strategi Tempat di Toko UD. RENA

Sumber : Data dari pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan

5) Strategi Orang

Hasil laporan kewirausahaan strategi Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sudah menerapkannya dengan baik. Dapat dilihat pada proses penjualan. Alur penjualan dari tata letak ruangan dan tata

letak produk Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan teratur sehingga penjualan lancar. Pembagian lokasi produk terpisah antara membuat racun, pupuk, bibit, racun hama dan peralatan pertanian. Pembagian lokasi produk diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu pembelian dan fleksibilitas ruang gerak dalam proses penataan produk. Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan, menerapkan alur tata letak ruangan dan tata letak produk untuk menjaga kualitas produk.

6) Strategi Proses

Hasil penulisan strategi proses yang dilakukan pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan dengan menerapkan jika terjadi kesalahan pada produk pembelian konsumen harus membawa produk yang salah dan membawa produk yang telah dibawa, selain produk yang salah juga terdapat kesalahan jika kemasan produk yang rusak akan diganti dengan melihat stok yang tersedia, produk yang sudah dibeli dapat dikembalikan jika konsumen sudah membuat kesepakatan dengan pemilik sehingga dapat mempertimbangkan boleh tidaknya barang tersebut dikembalikan ke toko.

7) Strategi Bukti Fisik

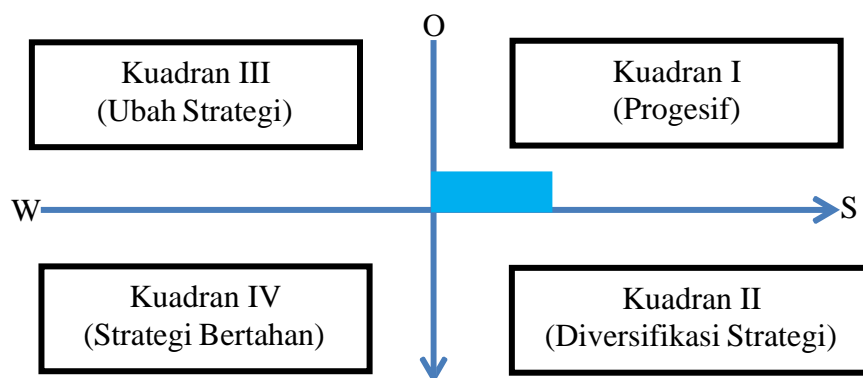
Hasil penelitian tentang strategi Bukti fisik yang diterapkan di Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan cukup baik dengan

penampilan toko yang rapi dan bersih, fasilitas yang memadai berupa (toilet, parkir luas,), kedisiplinan pemilik dalam hal kerapian memakai baju dan ketetapan waktu kerja, peralatan transaksi yang lengkap untuk proses pembelian.

4.5 Hasil Analisis SWOT

Hasil yang didapat setelah melakukan analisis SWOT adalah kondisi atau situasi pada Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan sekarang digambarkan dalam kuadran SWOT dan usulan alternatif strategi yang mungkin menjadi pertimbangan kedepannya oleh pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan. Hasil tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

4.5.1. Kwadran SWOT



Gambar 4.10. Hasil Kwadran SWOT Toko UD. RENA

Sumber : Data dari pemilik Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan

Posisi bisnis penjualan pada Toko UD. RENA Dusun pulau intan Kecamatan Pangkatan berada pada kuadran 1 yang berarti pada situasi ini

Toko UD. RENA berada dalam situasi yang progresif atau situasi yang sangat menguntungkan yang dimana Toko UD. RENA memiliki peluang dan kekuatan yang baik. Hal ini harus didukung oleh perkembangan dan peningkatan strategi dalam pertumbuhan bisnis, dengan penjabaran inisial sebagai berikut :

S = *Strenghts* (Kekuatan)

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain yang berhubungan dengan para pesaing perusahaan dan kebutuhan pasar yang dapat dilayani oleh perusahaan yang diharapkan dapat dilayani.

W = *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan.

O = *Opportunities* (Peluang)

Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.

T = *Threats* (Ancaman)

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan.

4.5.2. Matriks SWOT

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan telah didapatkan alternatif usulan terkait strategi penjualan bagi Toko UD. RENA Dusun

pulau intan Kecamatan Pangkatan yang dapat diterapkan kedalam bisnis usaha. Berikut ini merupakan usulan alternative bagi Toko UD. RENA :

a. Strategi S-O

Strategi SO (Strengths-Opportunities) Strategi ini menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk meraih peluang-peluang yang ada di luar perusahaan. Jika perusahaan memiliki banyak kelemahan, berarti perusahaan harus mengatasi kelemahan itu agar menjadi kuat.

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan promo produk atau diskon pada produk.

Toko UD. RENA akan lebih dikenal dengan memainkan psikologis pelanggan dikarenakan promo produk atau diskon yang akan membuat pelanggan menjadi tertarik dengan potongan harga yang terkesan harga menjadi lebih murah yang sebenarnya harga tersebut tidak mempengaruhi harga asli dari produk yang dijual.

2. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan

Selain pelayanan yang ramah, menjalin hubungan dengan pelanggan juga agent atau sales produk melalui komunikasi yang baik dan perkenalan seseorang juga dapat membangun hubungan antara penjual dan pembeli menjadi lebih dekat. Membangun kepercayaan, kenyamanan, kedekatan yang seolah olah tidak ada sekat diantara penjual dan pembeli maupun sales

dan agen yang akan merasa lebih nyaman dan berada di lingkungan yang tidak asing.

3. Meningkatkan penjualan produk kebutuhan pertanian

Kebutuhan sekunder adalah hal-hal yang menjadi pelengkap dari keperluan mendasar pada kategori primer. Toko UD. RENA menjual berbagai keperluan pertanian. Dengan penjualan pertanian ini, diharapkan Toko UD. RENA dapat meningkatkan bisnisnya dikarenakan usaha ini menjual berbagai kebutuhan utama para petani.

4. Variasi produk dengan kualitas yang baik harus terus ditingkatkan penjualannya.

Produk yang memiliki variasi yang banyak dan kualitas yang baik juga perlu ditingkatkan penjualannya dikarenakan keinginan atau kebutuhan pembeli yang bermacam-macam yang membuat perusahaan mengeluarkan banyak inovasi produk yang memenuhi setiap keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

b. Strategi W-O

Strategi W-O adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan dalam organisasi. Dalam hal ini, perlu dirancang strategi turn around yaitu strategi mengubah haluan.

1. Membuat sistem manajemen yang terstruktur

Sistem manajemen yang baik dan terstruktur seperti penulisan pemasukan dan pengeluaran data barang dan lain sebagainya akan sangat membantu dalam menjalankan bisnis, kelancaran dalam berjalannya suatu usaha dan meningkatkan penjualan. Sangat sulit dipungkiri bahwa bisnis yang baik selalu memiliki manajemen yang baik.

2. Meningkatkan branding pada media sosial

Agar penjualan terus naik, ada baiknya Toko UD. RENA sudah masuk kedalam *market place* dan sosial media yang ada, agar penjualan dapat berlangsung secara *online* maupun *offline* serta Toko UD. RENA dapat meningkatkan penjualan dan mempunyai banyak pelanggan.

3. Meningkatkan penjualan produk agar meminimalkan kadaluwarsa produk yang dijual.

Produk yang telah masuk masa kadaluwarsa akan membuat keuntungan menurun bahkan lebih parahnya akan menyebabkan kerugian. Oleh karena itu, untuk produk yang nantinya akan expired atau kadaluwarsa perlu diadakannya promo atau diskon produk yang nantinya akan kadaluwarsa dengan mempertimbangkan harga pokok penjualan. Namun, dalam hal ini, Toko UD. RENA bekerja sama dengan agen dan membuat

kesepakatan jika barang yang dijual *expired* dapat dikembalikan dan ditukar dengan barang baru.

c. Strategi S-T

1. Menjaga kualitas produk yang dijual
2. Menjaga kualitas bisnis pada penjualan dapat dilakukan dengan cara menjaga kualitas produk.
3. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan maupun mitra toko.
4. Hubungan penjual dan pembeli serta agen harus dibangun dengan baik agar terikat dengan rasa nyaman pembeli agar menjadikan pembeli menjadi pelanggan.
5. Meningkatkan penjualan dan menjaga kestabilan harga.
6. Penjualan akan meningkat apabila sejalan dengan pengembangan pasar yang dilakukan oleh Toko UD. RENA hal ini akan berbanding lurus dengan pemasaran yang meningkat maka nilai penjualan juga meningkat.
7. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
8. Kualitas pelayanan sangat penting bagi pelanggan dikarenakan adanya pengalaman dalam berbelanja.

d. Strategi W-T

1. Meningkatkan penjualan menggunakan *e-commerce*.

E-Commerce merupakan media jual beli yang dilakukan secara *online* dan dapat mengembangkan sebuah usaha. Toko UD. RENA merupakan UMKM yang menjual berbagai kebutuhan pokok yang belum menggunakan *e-commerce* dan *market place*. Oleh karena itu Toko UD. RENA dapat memulai menggunakan *market place* dan *e-commerce* untuk mendongkrak penjualan.

2. Melakukan promosi agar meningkatkan *value* dan *branding*
Promosi dapat meningkatkan *value* dan *branding* Toko UD. RENA dengan memanfaatkan tanggapan dari berbagai pelanggan yang mempunyai pengaruh besar. *Alternative* strategi ini sudah banyak dilakukan oleh pebisnis lain untuk meningkatkan penjualan dan *value* serta *branding* walaupun dari mulut ke mulut saja.
3. Penataan gudang dan penempatan produk terutama yang dapat customer ambil secara rapi dan teratur
Penataan barang yang nyaman menjadi salah satu pilihan pembeli memilih tempat untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Toko UD. RENA harus mempersiapkan tempat atau penataan ketika pembeli atau pelanggan datang bersamaan atau dalam kata lain pembeli membeli kebutuhan dalam waktu yang sama. Selain itu, Toko UD. RENA perlu mengadakan pengadaan rak-rak untuk menata produk produk yang dapat diambil sendiri oleh pembeli maupun pelanggan.

4. Merekrut karyawan yang dapat membantu efektivitas toko dalam berjualan

Sumber Daya Manusia atau biasa disebut SDM dari Toko UD.

RENA hanya dari pemilik nya langsung yaitu Sodara Reva azhari anirul hafiz dan orang tua untuk membantu. Memuaskan dan pelayanan pada Toko UD. RENA menjadi lebih cepat dan efektif.